

藤 沢 市
市民窓口センター
窓口業務等協働事業
市民満足度調査
(2025年9月実施分)

1. 調査概要

■ 調査日程

2025年9月1日（月）～ 9月12日（金） 平日 8:30～17:00

■ 調査実施場所

市民窓口センター 証明窓口担当／住民異動担当／印鑑登録担当
マイナンバー担当／戸籍担当

■ 配布枚数

証明窓口担当：100枚、住民異動担当：100枚、印鑑登録担当：50枚
マイナンバー担当：50枚、戸籍担当：50枚

■ 調査方法

配布・回収方式

- ・ 窓口対応時に配布（待ち時間・対応時間内で記入）
- ・ 記入後、設置した「回収BOX」へ投函していただく
（及び対応終了時に必ず声をかけ、その場での回収も促進）

■ 回収状況

回収目標:350枚

回収結果:308枚 回収率88%

証明窓口担当(①):100枚 住民異動担当(②):100枚

印鑑登録担当(③):50枚、マイナンバー担当(④):50枚 戸籍担当(⑤):8枚

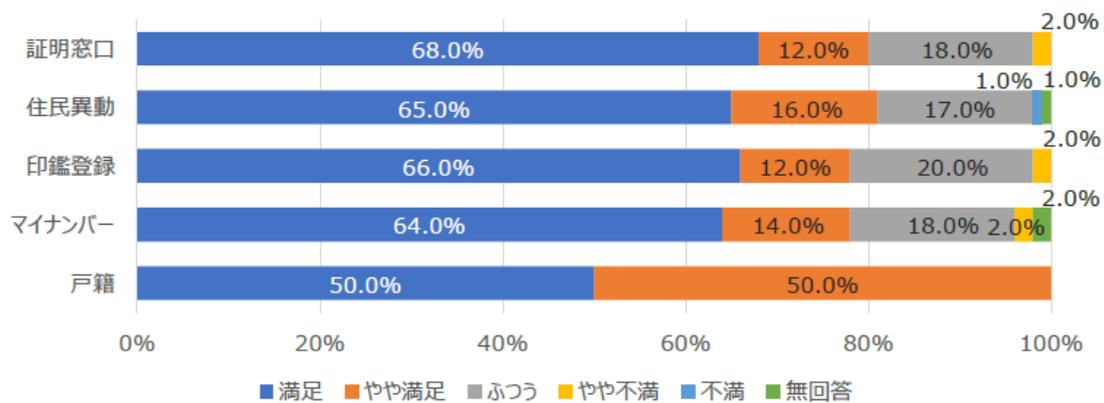
2. 質問事項と集計結果

Q 本日、ご利用になっての総合的な満足度はいかがでしたか。

「満足」「やや満足」と回答した人の割合が、全体で80%（証明窓口担当80%、住民異動担当81%、印鑑登録担当78%、マイナンバー担当78%、戸籍担当100%）となっております。

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
証明窓口	68件	12件	18件	2件	0件	0件
住民異動	65件	16件	17件	0件	1件	1件
印鑑登録	33件	6件	10件	1件	0件	0件
マイナンバー	32件	7件	9件	1件	0件	1件
戸籍	4件	4件	0件	0件	0件	0件

Q



3. フリーコメント

Q	担当
印鑑証明の自動発券機が無くなったのは残念	証明窓口
混雑していなければ快適に利用できるのが良い	証明窓口
とてもわかりやすく対応してもらえた。待っている人が多く、息苦しさを感じた。もっとイスを増やすなど必要と思った。	証明窓口
窓口は8:30開始だが、受付が何時から受付かHPなどに記載してほしい。見落とししていたらごめんなさい。	証明窓口
みなさんとても親切で、移住してきて良かったと思いました。	証明窓口
申請書戸籍が2枚必要な時に1枚コピーしていただけたので良かった	証明窓口
おつかれ様です	証明窓口
発券機のところでご案内してくださる方も、窓口の方もとても丁寧な対応をしてくださりました。いつもありがとうございます。	証明窓口
書類の字がもう少し大きいとありがたいです。	証明窓口
みなさん優しく、丁寧な方ばかりです。（たまに人によって対応の差があります…）	証明窓口
いつも丁寧なご対応をありがとうございます！	証明窓口
職員さんの正規雇用を心掛けてほしい。	証明窓口
待ち時間も短く声をかける方も分かりやすく説明も的確だった	証明窓口
QRコードで呼出状況が分かるのも良かった	証明窓口
窓口時間が18時までやっていると助かります	証明窓口
いつもありがとうございます。	証明窓口
親切で分かりやすく良かったです。	証明窓口
案内担当の人がいるのが良いと思います。迷う様子があればすぐに声をかけていました。	証明窓口
待ち時間の目安を知ることが出来たので時間を有効に使えたのがよかった	住民異動
1時間以上待ったにも関わらず、マイナンバーカードの住所変更でもう一度来ないといけないことが残念。	住民異動
案内係がいて分かりやすかった	住民異動
案内の方へ印鑑登録したい旨を伝えると、すぐに対応して下さいました。	住民異動
紙での手続きが多かった。	住民異動
とにかく仕事が遅い。時間がかかる理由がわからない（窓口で何度も本人チェックしている）	住民異動
とても親切でした	住民異動

Q	担当
案内係の方の声掛けで「どういった手続きでいらっしゃいましたか？」と聞いて下さって、その後のご案内も早くて助かりました。	住民異動
案内の方や、対応して下さった方達はとても丁寧に対応していただき助かりました。	住民異動
暑いのに職員の人たちがマスクをつけていて、苦しくないのかなと思いました。	住民異動
丁寧で良かったです。	住民異動
とても親切な対応で良かったです。	住民異動
対応がよかったので対応時間は全く問題ないが何もしていない時の待ち時間が長い・・・。	住民異動
とても話も分かりやすく親切に説明してもらいとても助かりました。	住民異動
書く手間がなく良かった	住民異動
駐車場がもう少しスムーズに入ると良いですが、また高齢者のための車寄せがあると助かります。	住民異動
データの反映時間を早くしてほしい。声を張ってほしい。	印鑑登録
手続きを待っている間に利用できるロッカーがあるといいなと思いました。番号札のQRをかざすと利用できる等、有料でも利用したい。駅のロッカーは常に満杯。限られた時間を有効に使って手続きしたい。	印鑑登録
おくやみ窓口からの連携が有難かったです	印鑑登録
丁寧な対応ありがとうございます！	印鑑登録
待ち時間がほとんどなく、迅速に対応していただきました。	印鑑登録
日付の記載は西暦併記を望みます(申請書等)。在留外国人に対しても不親切です。私も普段は西暦のみ使用しています。このアンケートは西暦の記載もされています。	マイナンバー
スムーズでよかった。	マイナンバー
平日の朝ということもあり、スムーズに受付してくれました	マイナンバー
呼び出し番号を映すモニターの表示を改善してほしい。今は2ページに渡っており、ずっとモニターを注視したり、声に注意する必要があるため。	マイナンバー
子供に対しての予算をもっと手厚くしてください。	マイナンバー
人に聞かなくても行きたい場所がわかるようにしてほしい	戸籍

今後の改善について<協働事業者の対応>

- 本アンケート内容は従事者まで共有をおこない、各担当ごと目標設定し取り組む。
 - 来庁者数を予測した人員配置実施により待ち時間に取り組む
 - 接遇モニタリング調査の継続実施（全員対応、個別フィードバック）
 - 書かない窓口やマイナポータル等のシステム利用を円滑に行い市民への負荷軽減により一層取り組む

今後の改善について<市の対応>

- 本アンケート結果（特にフリーコメント）を踏まえ、市として次の改善対応を検討する。
 - ・繁忙期における椅子の増設対応
 - ・モニター表示や呼出し音声の改善
 - ・紙による手続きの改善（申請書の見直し、マイナポータルの活用促進など）
 - ・待ち時間の短縮化（効率よく事務を進められるよう、フロントヤード及びバックヤードの改善に努めてまいります。）
 - ・データ反映時間の短縮化（十分な確認を行いながら処理を進めていくことが大切と考えており、ご理解いただきたいところですが、引き続き改善に努めてまいります。）